



Pressmeddelande

Luxemburg den 8 november 2018

Passagerarnas rättigheter inom EU är omfattande, men passagerarna måste fortfarande kämpa för dem, säger revisorerna

EU:s system för passagerarrättigheter är väl utvecklat, men passagerarna måste kämpa hårt för att få del av dem, enligt en ny rapport från Europeiska revisionsrätten. Passagerare är ofta inte medvetna om sina rättigheter och saknar praktisk information om hur de ska få dem tillgodosedda, säger revisorerna. De lämnar ett antal rekommendationer till förbättringar, bland annat automatisk kompensation vid försening i vissa situationer så att passagerarna inte själva ska behöva begära kompensation. De ger också tio tips som kan hjälpa till att förbättra alla passagerares resefarenheter.

Europeiska kommissionen har fastställt en uppsättning grundläggande passagerarrättigheter som är gemensamma för de fyra allmänna färdmedlen – flyg, tåg, båt och buss. Rättigheterna är garanterade för varje transportslag, men skyddets omfattning och specifika bestämmelser skiljer sig åt från en förordning till en annan.

För att undersöka om passagerares rättigheter skyddas ändamålsenligt besökte revisorerna Tjeckien, Tyskland, Irland, Grekland, Spanien, Frankrike, Italien, Nederländerna, Polen och Finland och gjorde två passagerarenkäter. De konstaterade att förordningarnas omfattning gör att EU:s ramverk är unikt ur global synvinkel. Dock är många passagerare inte tillräckligt medvetna om sina rättigheter och får dem ofta inte tillgodosedda på grund av problem med tillämpningen av förordningarna. Och även om de grundläggande rättigheterna ska skydda alla passagerare beror skyddets omfattning på vilket färdmedel som används.

”EU:s åtagande när det gäller passagerares rättigheter är obestridligt”, sade George Pufan, den ledamot av Europeiska revisionsrätten som ansvarar för rapporten. ”Men systemet måste bli mer enhetligt, användarvänligt och ändamålsenligt för att på bästa sätt tjäna passagerarnas intressen.”

Flera bestämmelser i förordningarna kan tolkas på olika sätt, och de föreskrivna kompensationsbeloppen bevarar inte sitt inköpsvärde eftersom det saknas bestämmelser om att

Avsikten med detta pressmeddelande är att presentera huvudbudskapen i Europeiska revisionsrättens särskilda rapport. Hela rapporten finns på www.eca.europa.eu.

ECA Press

Mark Rogerson – Talesperson T: (+352) 4398 47063

Damijan Fišer – Pressekreterare T: (+352) 4398 45410

12, rue Alcide De Gasperi – L-1615 Luxembourg

E: press@eca.europa.eu @EUAuditors eca.europa.eu

M: (+352) 691 55 30 63

M: (+352) 621 55 22 24

de ska justeras för inflation. Begränsningar av nationella tillsynsorgans behörighet och olika undantag inskränker avsevärt omfattningen av passagerarnas rättigheter, säger revisorerna.

Medvetenheten hos passagerare är fortfarande relativt låg och upplysningskampanjer kunde ha gett mer praktisk vägledning om vad man ska göra vid resestörningar. Det nuvarande systemet för kompensation lägger en stor börda på både trafikföretag och passagerare, och förfarandena är inte transparenta. Passagerare som gör samma resa kan behandlas olika och sättet att hävda rättigheter varierar beroende på transportsätt och medlemsstat.

Karol, en passagerare som besvarade revisorernas enkät, berättade om sin upplevelse: *Alla flyg från Gdansk var försenade på grund av dåligt väder. När flygtrafiken återupptogs användes det flygplan som skulle ha flugit min rutt till en annan flygning. Jag lämnade in ett klagomål, precis som andra passagerare på min flygning. Vissa av oss fick ingen kompensation medan andra fick det, trots att anledningen till förseningen var densamma*".

Greta deltog också i enkäten: *"Jag missade ett anslutande tåg i Prag på en resa från Düsseldorf till Krakow. Biljetten för hela resan såldes av det tyska trafikföretaget, men en del av resan sköttes av ett tjeckiskt trafikföretag. På grund av förseningen kunde resan fortsättas först nästa dag. Båda järnvägsföretagen nekade mig hotellboende och jag var tvungen att boka och själv betala för ett hotell i Prag. Inget av företagen ville ta ansvar för att ersätta denna kostnad och kompensera för förseningen*".

Europeiska kommissionens övervakning har lett till att förordningarna har förtydligats, säger revisorerna. Men eftersom kommissionen inte har befogenhet att säkerställa att passagerarnas rättigheter skyddas tillämpas rättigheterna på olika sätt.

Revisorerna lämnar ett antal rekommendationer till förbättringar:

- Öka samstämmigheten, klarheten och ändamålsenligheten när det gäller passagerares rättigheter. Det bör bland annat innebära att trafikföretag måste förklara orsakerna till störning inom 48 timmar och att de automatiskt ska betala kompensation.
- Öka passagerarnas medvetenhet.
- Ge nationella tillsynsorgan större makt och utöka kommissionens befogenhet.

Meddelande till redaktörer

Revisorerna kontaktade trafikföretag, offentliga myndigheter och vanliga passagerare. Baserat på vad de fick veta ger de tio tips som kan hjälpa till att förbättra reseupplevelsen om man drabbas av en resestörning.

1. Personanpassa din resa så mycket som möjligt – identifiera dig för trafikföretaget när du köper en biljett, till exempel genom att ange dina kontaktuppgifter. Du kan bara få information om störningar om trafikföretagen har dina kontaktuppgifter. Om du måste ansöka om kompensation är en personlig biljett dessutom det bästa sättet att bevisa att du faktiskt var ombord och påverkades av störningen.

2. Fotografera ditt bagage – om resan kräver att du checkar in bagage är det en bra idé att ha ett foto på din resväska och dess innehåll. Det här sparar tid när du lämnar in ett anspråk och utgör ett bevis på de förlorade föremålets värde.
3. Kom inte för sent till incheckningen – det är viktigt att komma ihåg att passagerarrättigheterna endast gäller om du checkar in i tid. Om du missar din avgång för att incheckningen redan hade stängt när du kom har du inte rätt till assistans.
4. Begär information vid avresepunkterna – du har rätt att bli uppdaterad om din avgång är försenad eller om något annat går fel med din resa. Om trafikföretaget inte har någon representant på plats eller om personen inte ger någon meningsfull information bör du notera det och inkludera denna observation i anspråket som du lämnar in till trafikföretaget.
5. Begär alltid assistans – om du drabbas av en kraftig försening eller en inställd avgång har du rätt till assistans oavsett transportsätt. Detta innebär tillgång till vatten och snacks eller en måltid. Om trafikföretagets representanter inte tillhandahåller detta på eget initiativ ska du begära det. Om du nekas bör du notera det och inkludera denna observation i anspråket som du lämnar in till trafikföretaget.
6. Behåll alla kvitton – om assistans inte tillhandahålls vid avresepunkten (flygplats, buss- eller tågstation eller hamn) eller om du avreser från en avlägsen plats (en busshållplats) kan du begära att trafikföretaget ersätter dina extrakostnader. Trafikföretagen begär oftast handlingar som styrker utgifterna för dryck och snacks och kan neka om antalet poster inte ligger i linje med förseningens längd eller om kostnaderna är orimligt höga. Liknande principer gäller om du måste hitta ett eget boende eller vänta på en annan avgång nästa dag.
7. Begär bevis på försening eller inställd avgång – för alla fyra transportsätten har passagerarna rätt till kompensation för kraftiga förseningar och inställda avgångar. Även om kompensationsbeloppet och den minsta väntetiden skiljer sig åt mellan transportsätten gäller skyldigheten att bevisa att du drabbades för alla. Om ditt namn inte står på biljetten bör du införskaffa ett bevis på att du drabbades av den specifika förseningen eller inställda avgången på stationen eller ombord.
8. Ordna inte med en egen resa innan du har hört trafikföretagets förslag – om en resestörning inträffar vill du oftast fortsätta din resa omedelbart med ett annat trafikföretag eller ett annat transportsätt. Vi rekommenderar att inte gå för snabbt fram: att köpa en ny biljett, utan att ha fått alternativa förslag från trafikföretaget, innebär att du ensidigt frånträder transportavtalet. Då upphör det ursprungliga trafikföretagets skyldighet att erbjuda dig assistans eller kompensation.
9. Begär kompensation – om du kan bevisa att du har drabbats av en försenad eller inställd avgång och att förseningen överskred gränsen i förordningen ska du lämna ett ersättningskrav till trafikföretaget. Hänvisa alltid till den specifika avgången och den tillämpliga förordningen. Om du inte får något svar från trafikföretaget eller om du inte är nöjd med det hänvisar du fallet till avreselandets nationella tillsynsorgan. Andra organisationer som kan hjälpa dig är organ för alternativ tvistlösning och kompensationsföretag. Kom ihåg att du kan debiteras för dessa tjänster.
10. Begär kompensation för extrakostnader – i vissa fall är din förlust på grund av en försenad eller inställd avgång mycket större än det belopp som du har rätt till i enlighet med

kompensationsreglerna i EU:s passagerarrättigheter. I sådana fall kan du lämna in ett anspråk till trafikföretagen i enlighet med internationella konventioner. Du bör vara beredd på att visa exakt hur mycket du har förlorat och de extra kostnader som har uppstått på grund av reseedörningen.

Revisionsrätten presenterar sina särskilda rapporter för Europaparlamentet och rådet samt för andra intressenter, såsom nationella parlament, berörda parter inom näringslivet och företrädare för det civila samhället. De allra flesta av rekommendationerna i våra rapporter genomförs. Det visar att vårt arbete gagnar EU:s medborgare.

Särskild rapport nr 30/2018 *Passagerarnas rättigheter inom EU är omfattande, men passagerarna måste fortfarande kämpa för dem* finns på revisionsrättens webbplats (eca.europa.eu) på 23 EU-språk.